

Versión: 21/03/2023

DEFINICIONES

Los términos que comienzan por mayúscula se definen en las presentes Condiciones Particulares o, en su defecto, en las Condiciones Generales del Servicio.

«**Interfaz de Virtualización de Terceros**»: Espacio accesible por el Cliente a través de su Interfaz de Gestión y diseñado por el editor del Producto de Terceros, que permite al Cliente administrar los Productos de Terceros.

«**Producto de Terceros**»: El producto o productos desarrollados y pertenecientes a terceros y suministrados al Cliente por OVHcloud en el marco del Servicio.

«**Servidores dedicados**»: Servidores suministrados al Cliente por OVHcloud en el marco del Servicio.

«**Servicio**»: La definición que se le da en la cláusula 1 de las presentes condiciones.

CLÁUSULA 1: OBJETO

Las presentes Condiciones Particulares tienen por objeto definir las condiciones aplicables al Nutanix® on OVHcloud - Servicio en pack ofrecido al Cliente por OVHcloud (en lo sucesivo, «el Servicio»).

CLÁUSULA 2: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

En el marco del Servicio, OVHcloud pone a disposición del Cliente un cluster compuesto por varios Servidores Dedicados preconfigurados y dotados de licencias desarrolladas por Nutanix®, así como un balanceador de carga Load Balancer y, en su caso, opciones adicionales.

Al realizar el Pedido, el Cliente seleccionará el tipo de cluster que elija, que determinará las funcionalidades disponibles en el marco del Servicio, en particular el número de Servidores Dedicados y el nivel de licencia del Producto de Terceros. La descripción del cluster y los detalles de sus especificaciones pueden consultarse en el sitio web de OVHcloud. Las licencias desarrolladas por Nutanix® e incluidas en el marco del Servicio están limitadas a las que constan en el Sitio Web de OVHcloud.

CLÁUSULA 3: CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

3.1 Requisitos

El Servicio conlleva la contratación del Soporte Business o Enterprise de OVHcloud.

3.2 Condiciones aplicables

El Servicio está sujeto a las siguientes condiciones presentadas en orden de importancia decreciente:

- Las presentes Condiciones Particulares de Servicio.
- Las Condiciones de Productos de Terceros a las que hace referencia la cláusula 3.5 de las presentes condiciones;

- Las Condiciones Particulares del Servicio «Servidores Dedicados»;
- Las Condiciones Particulares del Servicio «Load Balancer»;
- Las Condiciones Particulares de Soporte;
- El Contrato de Tratamiento de Datos;
- Las Condiciones Generales de Servicio.

(en conjunto, las «Condiciones del Servicio» o el «Contrato»)

En caso de contradicción, prevalecerá el documento de mayor importancia.

El Cliente debe usar el Servicio de acuerdo con las Condiciones del Servicio. Si el Cliente utiliza el Servicio en nombre de terceros o permite que terceros utilicen el Servicio, el Cliente garantiza a OVHcloud el cumplimiento de dichas Condiciones de Servicio por parte de cualquier Usuario, cualquier cliente final del Cliente y/o cualquier tercero.

3.3 Funcionalidades

El Servicio es gestionado por el Cliente a través de su Interfaz de Gestión y/o la Interfaz de Virtualización de Terceros.

El Servicio permite al Cliente crear y gestionar recursos como máquinas virtuales, clusters Kubernetes y volúmenes de almacenamiento.

El Servicio puede tener limitaciones (por ejemplo, número de servidores dedicados que pueden utilizarse en un cluster, número de máquinas virtuales, ancho de banda, etc.). Estas limitaciones aparecen en la documentación y/o las especificaciones disponibles en el Sitio Web de OVHcloud.

3.4 Uso del servidor

3.4.1 Información general

Antes de utilizar el Servicio, corresponde al Cliente informarse de todas sus características y especificaciones, particularmente de aquellas descritas en el Sitio Web de OVHcloud, así como de las Condiciones del Servicio aplicables, y asegurarse de que dichas condiciones se ajustan a sus necesidades, teniendo en cuenta especialmente sus actividades y su análisis de riesgos.

El Cliente es el único responsable del uso del Servicio, en particular de la protección y preservación de sus contraseñas para acceder a la Interfaz de Gestión, el uso del Producto de Terceros y otras herramientas proporcionadas por OVHcloud en el marco del Servicio, así como su Contenido y todos los demás datos utilizados por el Cliente en el marco y/o a través del Servicio. El Cliente también se hace responsable de realizar todas las copias de seguridad que considere necesarias.

El Cliente es el único administrador del Servicio. En este sentido, el Cliente se encarga, entre otras cosas, del uso y la configuración del Producto de Terceros a través de la Interfaz de Virtualización de Terceros. El Cliente también gestiona los recursos que destina en su cluster en el marco del Servicio (montaje en máquinas virtuales, recursos, etc.) y realiza la configuración de la red.

Por lo tanto, el Cliente confirma disponer de todos los conocimientos técnicos necesarios para garantizar una administración correcta de los recursos del Servicio.

El Cliente es el único responsable de realizar las evoluciones, cambios de versión y actualizaciones de los sistemas operativos y aplicaciones proporcionados en el marco del Servicio, especialmente las relativas al Producto de Terceros a través de la Interfaz de Virtualización de Terceros (ejemplos: actualización, parche de seguridad, etc.).

OVHcloud es responsable del mantenimiento en condiciones operativas (a) de los servidores dedicados (mantenimiento, SLA, etc.) en las condiciones previstas en las Condiciones Particulares «Servidores dedicados Bare Metal» que figuran en el Anexo 1, así como (b) del repartidor de carga Load Balancer en las condiciones previstas en las Condiciones Particulares Load Balancer, que figura en el anexo 2. OVHcloud también se compromete a proporcionar al Cliente las licencias del Producto de Terceros conformes al tipo de cluster contratado por el Cliente.

3.4.2 Backups

OVHcloud no realiza ninguna copia de seguridad en el marco del Servicio.

Por lo tanto, el Cliente es responsable de adoptar todas las medidas necesarias para salvaguardar su Contenido en caso de pérdida, alteración o deterioro del Contenido, por cualquier motivo, así como de cualquier otro tipo de datos que no se mencione expresamente en las presentes Condiciones. En este sentido, se recuerda que el cese del Servicio, cualquiera que sea la causa (incluyendo la baja, no renovación, no pago, cese del Servicio por el Cliente, incumplimiento de las Condiciones del Servicio vigentes), así como algunas operaciones de reinstalación del Servicio manejado por el Cliente, conllevan la eliminación automática e irreversible de todo el Contenido.

El Servicio no incluye un plan de continuidad de las actividades ni un plan de recuperación ante desastres. Por lo tanto, el Cliente es responsable de la implementación y gestión de un plan de continuidad y/o de recuperación ante desastres. Así pues, el Cliente debe adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la continuidad de su actividad en caso de fallo del Servicio que pueda afectar a la disponibilidad y la integridad de su Contenido y, por consiguiente, a la continuidad de su actividad.

3.5 Productos de terceros

El Servicio integra un Producto de Terceros desarrollado por Nutanix®. El Cliente solo está autorizado a utilizar el Producto de Terceros en el marco del Servicio y con arreglo a los términos del Contrato.

OVHcloud no participa en la creación y el desarrollo del Producto de Terceros puesto a disposición del Cliente en el marco del Servicio. Por lo tanto, OVHcloud no es responsable del Producto de Terceros, que puede incluir errores técnicos, vulnerabilidades o incompatibilidades.

Antes del uso del Servicio, el Cliente se compromete a conocer y respetar, durante toda la duración del Servicio, las Condiciones de Producto de Terceros disponibles en el siguiente enlace: <https://www.nutanix.com/legal/eula>

La aceptación de las presentes Condiciones Particulares y/o el uso del Servicio, implicará la aceptación por el Cliente de las Condiciones de Productos de Terceros indicadas anteriormente. En caso de incumplimiento de las Condiciones de Producto de Terceros, el Cliente indemnizará y liberará a OVHcloud de toda responsabilidad en caso de solicitud, reclamación y/o acción de un tercero a este respecto.

3.6 Compromisos de nivel de servicio (SLA)

En el marco del Servicio, OVHcloud se compromete a:

- (i) Garantizar los niveles de Servicio relativos a la disponibilidad del Servidor Dedicado y a los tiempos de intervención y de reparación, tal como se describen en la cláusula 7 de las Condiciones Particulares «Servidores Dedicados Bare Metal» en el anexo 1 de las presentes Condiciones;
- (ii) Garantizar los niveles de Servicio relativos al balanceador del Load Balancer, en las condiciones previstas en

Fuera de los niveles de Servicio arriba indicados, OVHcloud solo está sujeta a una obligación de medios.

CLÁUSULA 4: PRECIO, DURACIÓN, FACTURACIÓN Y PAGO

El precio varía en función del tipo de cluster, de las opciones complementarias (ejemplos, configuración, número de nodos, etc.) y de la duración del alquiler («Duración Inicial») seleccionadas por el Cliente durante el Pedido. Solo el precio indicado en la orden de Pedido generada por OVHcloud corresponde al importe total a pagar por el Cliente.

Al realizar el Pedido, así como en cada renovación del Servicio, se emitirá una factura que se abonará mediante cargo automático en la forma de pago registrada por el Cliente. El Cliente se compromete a configurar una forma de pago válida en su Cuenta de Cliente de OVHcloud de entre las formas de pago disponibles.

Corresponde al Cliente determinar con precisión el producto que mejor se ajuste a sus necesidades, ya que este no podrá modificarse mas adelante durante la ejecución del Servicio.

La Duración Inicial comienza el día de puesta a disposición efectiva del Servicio. Al término de la Duración Inicial, la duración del alquiler se renueva automáticamente por períodos sucesivos de la misma duración (el o los «Período(s) de Renovación») en las mismas condiciones contractuales y tarifarias que el período anterior, salvo que se modifique la duración de renovación o se proceda a la baja del Servicio con arreglo a las condiciones previstas a continuación o a las Condiciones Generales del Servicio en vigor.

El Cliente puede modificar la duración de los futuros Períodos de Renovación del Servicio a través de su Interfaz de Gestión, con una antelación de al menos 24 horas con respecto a la finalización de la Duración Inicial o del Período de Renovación en curso.

Cuando la Duración Inicial no comience el día 1 de un mes natural (sino en el transcurso de un mes ya empezado), el ciclo de renovación del Servicio se reajustará a los meses naturales en la primera renovación para que los Períodos de Renovación siguientes comiencen el día 1 de un mes natural. Por ejemplo: la renovación automática al término de la Duración Inicial de un Servicio contratado inicialmente por un (1) año el 24 de mayo de 2022 implica la prolongación de dicho Servicio desde el 24 de mayo de 2023 hasta el 31 de mayo de 2023).

En caso de desactivar el pago automático en las condiciones arriba indicadas, el Servicio en cuestión será automáticamente dado de baja y eliminado al término de la Duración Inicial o del Período de Renovación en curso («Fecha de Expiración»). Todos los Contenidos y datos almacenados por el Cliente en el marco del Servicio serán, a su vez, eliminados en un plazo máximo de siete (7) días contados desde la Fecha de Expiración de dicho Servicio. Lo mismo sucederá en caso de baja inmediata o anticipada. Corresponde al Cliente adoptar todas las medidas necesarias para asegurarse de conservar dichos Contenidos y datos antes de la baja del Servicio.

No obstante, el Cliente tendrá la posibilidad de renovar el Servicio en cuestión reactivando la funcionalidad de pago automático con una antelación superior a 24 horas con respecto a su Fecha de Expiración, o pagando de forma anticipada el siguiente Período de Renovación.

La duración y las condiciones de renovación y de baja de ciertas opciones o funcionalidades que pudieran estar asociadas al Servicio pueden ser distintas de las aplicables al Servicio. Corresponde al Cliente prestar atención a las mismas.

CLÁUSULA 5: SOPORTE

En función del producto contratado por el Cliente, el Servicio está sujeto al Soporte Business o al Soporte Enterprise de OVHcloud, cuyas condiciones se definen en las Condiciones Particulares de Soporte correspondientes.

En el marco del Servicio, el Cliente no debe contactar con el Editor del Producto de Terceros para preguntas, problemas o incidencias de cualquier tipo, en relación con el Producto de Terceros, el Servicio o cualquiera de sus componentes. El Cliente debe remitir siempre a OVHcloud sus preguntas, problemas o incidencias a través de las herramientas que OVHcloud suministra al Cliente.

En caso de que OVHcloud no pueda resolver una pregunta, problema o incidencia, OVHcloud podrá ponerse en contacto con el editor del Producto de Terceros para informarle de la pregunta, problema o incidente que haya tenido el Cliente. En ese caso, OVHcloud comunicará al editor del Producto de Terceros un fichero que contiene el estado general del cluster, así como toda información útil para la resolución (incluida la información que pueda haber sido comunicada por el Cliente en el marco de su solicitud de soporte).

CLÁUSULA 6: INFORMES DE CONSUMO

En el marco del Servicio, y únicamente con el fin de comunicar los informes de consumo de los Productos de Terceros, OVHcloud debe comunicar al editor del Producto de Terceros la razón social del Cliente, la referencia del Producto de Terceros utilizado y las métricas que permiten evaluar el consumo de los Productos de Terceros.

Anexo 1: Condiciones Particulares de los «Servidores Dedicados»

Anexo 2 : Condiciones Particulares del «Load Balancer»

ANEXO 1

CONDICIONES PARTICULARES DE SERVIDORES DEDICADOS

Versión: 15/03/2022

La siguiente traducción solo se proporciona a título indicativo. Las partes aceptan que, en caso de conflicto o discrepancia, la versión francesa prevalecerá sobre la versión traducida.

CLÁUSULA 1: OBJETO

Las presentes Condiciones Particulares, que completan las Condiciones Generales del Servicio de OVHcloud en vigor, tienen por objeto definir las condiciones de uso y financieras aplicables al servicio de alquiler de un Servidor Dedicado de OVHcloud (en lo sucesivo el «Servicio» o los «Servicios»). En caso de contradicción, las presentes Condiciones Particulares y sus anexos prevalecerán sobre las Condiciones Generales del Servicio de OVHcloud.

Los términos que comienzan por mayúscula están definidos en las presentes condiciones o, en su defecto, en el Glosario de OVHcloud, disponible en el Sitio Web de OVHcloud.

CLÁUSULA 2: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

En el marco del Servicio, OVHcloud pone a disposición del Cliente diferentes categorías de servidores, cuyos precios, características y configuraciones de hardware y software por defecto se describen y pueden consultarse en línea en el Sitio Web de OVHcloud. El Cliente también dispone de un ancho de banda público predeterminado, cuya capacidad varía en función del servicio contratado, tal como se detalla en el Sitio Web de OVHcloud. Dichas configuraciones y características evolucionan regularmente. Corresponde al Cliente prestar atención a dichas actualizaciones, especialmente en el contexto de los nuevos Pedidos.

Antes de seleccionar y utilizar un Servidor Dedicado, el Cliente se compromete a analizar atentamente las configuraciones disponibles para seleccionar aquella(s) cuyas características se adapten a sus necesidades. Las capacidades del Servicio pueden estar limitadas, tal como se especifica en el Sitio Web de OVHcloud.

Los servidores alquilados a OVHcloud tienen asociada una dirección IPv4 pública fija y no transferible. Estos últimos son propiedad de OVHcloud.

Debido a la alta tecnología del Servicio, OVHcloud solo está sujeta a una obligación de medios, excepto en lo que se refiere al respeto de los niveles de Servicio relativos a la disponibilidad de la infraestructura y a los tiempos de intervención previstos en el Contrato, según el cual OVHcloud está sujeta a una obligación de resultado.

CLÁUSULA 3: PEDIDO Y ENTREGA

OVHcloud informará al Cliente por correo electrónico de la puesta a disposición del Servidor Dedicado. Esta se producirá en un plazo máximo de quince (15) días desde el pago efectivo de la orden de pedido por parte del Cliente. Transcurrido este período de tiempo, en caso de que OVHcloud no haya puesto el Servidor Dedicado a disposición del Cliente, este último tendrá derecho a exigir la cancelación de la transacción y la devolución de las sumas ya abonadas.

La activación del Servidor Dedicado determina la fecha inicial en la que comienza el período de facturación.

En caso de que el pedido del Cliente pueda afectar a la estabilidad de las infraestructuras de OVHcloud o al rendimiento de los Servicios proporcionados a otros clientes de OVHcloud (mediante, por ejemplo, la saturación del espacio disponible en un Datacenter, etc.), OVHcloud se reserva el derecho a consultar al Cliente antes de entregarle dicho Servicio con el fin de encontrar una solución alternativa que responda a las necesidades y limitaciones de las Partes.

CLÁUSULA 4: CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

4.1 Consideraciones generales

Antes de utilizar el Servicio, corresponde al Cliente informarse de todas sus características, en particular las descritas en el Sitio Web de OVHcloud, así como de las Condiciones del Servicio aplicables, en particular las presentes condiciones de uso, y asegurarse de que dichas condiciones se adaptan a sus necesidades, teniendo en cuenta especialmente sus actividades y su análisis de riesgo.

El Cliente debe disponer de una conexión a internet para conectarse a la Interfaz de Gestión y acceder al Servicio, y es el único responsable de dicha conexión, especialmente en cuanto a su disponibilidad, su fiabilidad y su seguridad.

Dado que los recursos puestos a disposición del Cliente son compartidos, este último se compromete a no utilizar el Servicio de forma perjudicial para el resto de clientes de OVHcloud. Se compromete, en particular, a no utilizar de forma intensiva el ancho de banda público del Servicio. En dicho caso, OVHcloud se reserva el derecho a aplicar limitaciones sobre el ancho de banda, tal como se indica en el Sitio Web de OVHcloud. El Cliente puede, si así lo desea, contratar opciones de ancho de banda adicional con el fin de poder disfrutar sin límites de un ancho de banda público garantizado.

El Cliente tiene la posibilidad de instalar por sí mismo software en su Servidor Dedicado. Estas instalaciones se hacen bajo su completa responsabilidad, no pudiendo OVHcloud ser considerada responsable de un fallo de funcionamiento del Servidor Dedicado como consecuencia de dichas instalaciones y de sus configuraciones.

El Cliente es el administrador del Servidor Dedicado puesto a su disposición. En ese sentido, el Cliente confirma poseer el conjunto de conocimientos técnicos necesarios para asegurar una administración correcta de los recursos puestos a su disposición por OVHcloud y para realizar las copias de seguridad de los datos almacenados en dichos recursos. OVHcloud no realiza ninguna copia de seguridad de los datos y Contenidos del Cliente. Corresponde al Cliente efectuar, bajo su única responsabilidad, todas las operaciones (como copias de seguridad, transferencia a una solución tercera, Snapshot, etc.) necesarias para conservar sus Contenidos, teniendo en cuenta la naturaleza de dichos Contenidos y su análisis de riesgos, especialmente en caso de cese de los Servicios o de operaciones de mantenimiento, mejora de versión o actualización. En ese sentido, se recuerda que el cese de los Servicios, independientemente de la causa que lo motive (resolución del Contrato, no renovación, impago, cese de los Servicios por parte del Cliente, incumplimiento de las Condiciones del Servicio vigentes, etc.), así como ciertas operaciones de reinstalación de los Servicios operados por el Cliente, conllevarán la eliminación automática e irreversible de la totalidad de los Contenidos (incluyendo las informaciones, datos, archivos, sistemas, aplicaciones, sitios web y otros elementos) reproducidos, almacenados, alojados, recogidos, transmitidos, difundidos, publicados y, más generalmente, utilizados y/o explotados por el Cliente en el marco de los Servicios, incluyendo sus posibles copias de seguridad.

OVHcloud no tiene ningún control sobre los Contenidos almacenados y utilizados por el Cliente en el marco del Servicio. OVHcloud no podrá ser considerada responsable, bajo ningún concepto, ni siquiera solidariamente, de los Contenidos del Cliente, ni del uso que de ellos se haga en el marco del Servicio, como transmisión, difusión a internautas, recopilación, explotación, actualización, etc. OVHcloud solo puede advertir al Cliente sobre las consecuencias jurídicas que podrían derivarse de actividades ilícitas realizadas en o desde el Servicio.

El Cliente se abstendrá, en el marco o a partir de los Servicios, de poner a disposición cualquier actividad o comportamiento litigioso como intercambios de tráfico (Hitleap, Jingling...), Black Hat SEO (Download, Reupload de vídeos en las plataformas de vídeo en línea...), Minaje de Cripto-Moneda, Bots de videojuegos, etc.

En el marco de las operaciones de mantenimiento, OVHcloud puede verse obligada a sustituir un componente de hardware para mantener el Servicio en condiciones operativas. En ese caso, OVHcloud sustituirá el componente de hardware con un componente idéntico o con características equivalentes. En caso de que dicho componente de hardware no esté disponible (bien porque resulte obsoleto, haya sido discontinuado y/o descatálogo, etc.) y sea necesario utilizar un componente más reciente o con una configuración superior, OVHcloud no podrá garantizar la compatibilidad del componente de sustitución con los Contenidos (en particular, distribuciones, sistemas, programas y aplicaciones) instaladas por el Cliente en el marco del Servicio.

4.2 Distribución

Los Servidores Dedicados puestos a disposición del Cliente por OVHcloud no disponen de ninguna distribución ni sistema operativo preinstalados. Corresponde al cliente adquirir, a través de un proveedor de software, de cualquier tercero autorizado o de OVHcloud, los derechos necesarios para la utilización de la distribución seleccionada en su Servidor Dedicado, así como abonar el importe correspondiente. En ese sentido, OVHcloud ofrece al Cliente diversas opciones de distribuciones en su Sitio Web.

Las versiones de las diferentes distribuciones compatibles con el Servicio aparecen en el Sitio Web de OVHcloud, así como en la Interfaz de Gestión de Cliente, y podrían ser modificadas, al igual que la lista de versiones compatibles ofrecidas por OVHcloud, en función de las gamas de Servicio disponibles.

El Cliente será el único responsable de la instalación de la distribución seleccionada en su Servidor Dedicado. OVHcloud garantiza la interoperabilidad del Servicio con las versiones compatibles de distribuciones. No obstante, OVHcloud no será responsable del buen funcionamiento de dichas distribuciones, que podrían incluir errores, fallos o provocar un mal funcionamiento del Servicio.

El Cliente también deberá realizar las operaciones de mantenimiento y de actualización de la distribución instalada en el Servidor Dedicado. El Cliente asume toda la responsabilidad, sin que pueda verse comprometida la responsabilidad de OVHcloud en este sentido, especialmente derivada de operaciones (mantenimiento, actualizaciones, etc.) realizadas que vulneren las condiciones de uso y/o de licencia aplicables, o de un fallo de funcionamiento del Servidor Dedicado resultado de las operaciones realizadas por el Cliente.

Antes de realizar cualquier actualización o mejora de versión de la distribución instalada en el Servidor Dedicado, el Cliente deberá asegurarse de la compatibilidad de la mejora o de la nueva versión con el Servicio y adoptar las medidas necesarias para garantizar la conservación de sus datos.

OVHcloud se reserva el derecho a actualizar el Servicio y, en particular, a solicitar las actualizaciones o mejoras de versión de la distribución que considere necesarias para garantizar la seguridad del Servicio y de sus Infraestructuras. En caso de que sea necesario realizar dicha actualización o mejora de versión, el Cliente será informado con una antelación razonable, exceptuando casos de urgencia como riesgos de seguridad que requieran una intervención inmediata. En caso de que el Cliente no realice la actualización o la mejora de versión de la distribución solicitadas por OVHcloud, esta última se reserva el derecho a interrumpir la conexión del Servicio del Cliente a la red.

Asimismo, OVHcloud se reserva el derecho a realizar todas las actualizaciones y/o mejoras de versión que considere necesarias para mantener la seguridad de sus Infraestructuras.

4.3. Aplicaciones API, herramientas y programas informáticos

Las Aplicaciones API, herramientas y programas informáticos que OVHcloud pone a disposición en el marco del Servicio deben utilizarse con arreglo a las Condiciones del Servicio aplicables, incluyendo, en su caso, las Condiciones de Productos de Terceros comunicadas por OVHcloud.

El Cliente se compromete a utilizar siempre las últimas versiones disponibles de las Aplicaciones API, herramientas y programas informáticos puestos a disposición por parte de OVHcloud.

Los Servicios pueden utilizarse e interconectarse con elementos (programas informáticos, sistemas, objetos conectados, etc.) no suministrados por OVHcloud. El Cliente se encargará de adquirir todos los derechos necesarios para el uso de dichos elementos, y abonará el importe correspondiente directamente a los terceros derechohabientes.

4.4. Localización

Los Centros de Datos disponibles para la puesta a disposición de Servidores Dedicados se indican en el Sitio Web de OVHcloud o durante el Pedido.

Cuando haya varias localizaciones disponibles, el cliente podrá elegir la(s) que prefiera al realizar el Pedido.

El Cliente se compromete a respetar la legislación aplicable al territorio en el que esté localizado el Servidor Dedicado y estén almacenados sus datos.

OVHcloud se reserva el derecho a suspender el Servicio del Cliente en caso de que este sea utilizado para una actividad ilícita en el lugar de localización física del equipamiento puesto a su disposición por OVHcloud.

En el caso de las direcciones IP geolocalizadas, el Cliente se compromete a no utilizar el servicio de manera que vulnere la legislación aplicable en el país en el que esté declarada la dirección IP. De lo contrario, OVHcloud podrá verse obligada a suspender toda dirección geolocalizada asociada al Cliente.

CLÁUSULA 5 : MEDIDAS DE LUCHA CONTRA EL ENVÍO DE SPAM DESDE LA RED DE OVHcloud

OVHcloud aplica una serie de medidas técnicas destinadas a luchar contra el envío de correo fraudulento, así como contra la práctica del spamming, desde su Infraestructura.

Con ese fin, OVHcloud comprueba de forma automática el tráfico enviado desde el Servicio utilizado por el Cliente y destinado al puerto 25 (servidor SMTP) de internet. Esta operación consiste en comprobar el tráfico de forma automática.

Los envíos no son filtrados ni interceptados, sino que son verificados con un desfase temporal de unos segundos. Estas operaciones se realizan en paralelo y en ningún caso se hacen de forma frontal entre el servidor y la red de internet.

OVHcloud se reserva el derecho a bloquear el envío de mensajes de correo electrónico en determinadas circunstancias.

Asimismo, no se realiza ninguna operación sobre el correo enviado: OVHcloud no marca (no etiqueta) el correo ni modifica en modo alguno el correo enviado por el Cliente. OVHcloud no almacena ninguna información durante estas operaciones, exceptuando datos estadísticos.

Esta operación tiene lugar con regularidad y de forma completamente automática. No se realiza ninguna intervención humana al verificar el tráfico hacia el puerto 25 (puerto SMTP).

En caso de que se produjesen envíos de correo identificado como spam o fraudulento desde el servidor del Cliente, OVHcloud informará al Cliente por correo electrónico y procederá a bloquear el puerto SMTP del Servicio.

OVHcloud no conserva ninguna copia del correo enviado desde el puerto SMTP del Servicio, aunque este sea identificado como spam.

El Cliente puede solicitar el desbloqueo del puerto SMTP desde su Interfaz de Gestión.

Si volviera a identificarse algún correo como spam, se volverá a bloquear el puerto SMTP por una duración mayor. A partir del tercer bloqueo, OVHcloud se reserva la posibilidad de denegar nuevas solicitudes de desbloqueo del puerto SMTP.

CLÁUSULA 6 : MITIGACIÓN (PROTECCIÓN CONTRA LOS ATAQUES DOS Y DDOS)

OVHcloud dispone de protección contra los ataques informáticos de tipo DoS y DDoS (ataques de denegación de servicio) siempre que estos sean masivos. Esta funcionalidad está destinada a permitir la continuación del funcionamiento del Servicio del Cliente durante el ataque.

Esta funcionalidad consiste en comprobar el tráfico destinado al Servicio del Cliente procedente del exterior de la red de OVHcloud. El tráfico calificado como ilegítimo se rechaza antes de llegar a la Infraestructura del Cliente, permitiendo así que los usuarios legítimos puedan acceder a las aplicaciones ofrecidas por el Cliente a pesar del ataque informático.

Estas medidas de protección no pueden aplicarse para ataques informáticos de tipo inyección SQL, fuerza bruta, explotación de fallos de seguridad, etc.

Debido a la gran complejidad del Servicio de protección, OVHcloud solo está sujeta a una obligación de medios, por lo que es posible que el ataque no sea detectado por las herramientas disponibles o que estas no permitan mantener el Servicio en funcionamiento.

En función de la naturaleza del ataque y de su complejidad, OVHcloud procederá a distintos niveles de protección del tráfico para preservar su Infraestructura y el Servicio del Cliente.

La mitigación no se activa hasta que las herramientas de OVHcloud detectan el ataque. Por lo tanto, hasta que se active la mitigación, el Servicio soporta el ataque de forma frontal, lo que puede causar que no esté disponible.

La mitigación se activa por una duración indeterminada y se desactiva automáticamente cuando OVHcloud deja de detectar actividad malintencionada o tráfico ilegítimo destinado al Servicio del Cliente.

Durante el tiempo en que la mitigación permanezca activa, OVHcloud no puede garantizar que las aplicaciones del Cliente estén accesibles, pero se esforzará en limitar el impacto del ataque sobre el Servicio del Cliente y sobre la Infraestructura de OVHcloud.

Si, a pesar de haber activado la mitigación, el ataque informático perjudicase la integridad de las Infraestructuras de OVHcloud o a los demás clientes de OVHcloud, OVHcloud reforzará las medidas de protección, lo que puede provocar un deterioro del Servicio del Cliente o afectar a su disponibilidad.

Por último, existe la posibilidad de que una parte del tráfico generado por el ataque informático pudiera no ser detectada por los sistemas de OVHcloud y llegar al Servicio del Cliente. La eficacia de la mitigación también depende de la configuración del Servicio del Cliente, por lo que corresponde al Cliente verificar que posee las competencias necesarias para garantizar su buena administración.

Recordamos que la mitigación no exime al Cliente en ningún caso de securizar su Servicio, utilizar herramientas de seguridad (cortafuegos, etc.), actualizar su sistema con regularidad, guardar copias de seguridad de sus datos o velar por la seguridad de sus programas informáticos (scripts, código, etc.).

CLÁUSULA 7: COMPROMISOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Cuando el Servicio no esté disponible o experimente fallos de funcionamiento cuya responsabilidad sea imputable a OVHcloud, corresponde al Cliente contactar con los servicios de OVHcloud y abrir un tíquet de incidencia desde su Interfaz de Gestión.

OVHcloud se compromete a proporcionar los niveles de Servicio relativos a la disponibilidad del Servidor Dedicado y a los tiempos de intervención y de reparación tales como se describen en el Sitio Web de OVHcloud. En caso de no respetar dichos SLA, se aplicarán las siguientes compensaciones:

Servicio	Compensación
Disponibilidad del Servidor Dedicado: <ul style="list-style-type: none"> - Gama HG: 99,99% - Gama SCALE: 99,99% - Gama HIGHGRADE: 99,99% - Gama INFRA/AVVANCIA: 99,95% - Gama RISE: 99,9% - Gama SO YOU START: 99,9 % - Gama KIMSUFI: 99,9 % 	Saldo del 5% del coste mensual de los Servidores Dedicados no disponibles por cada treinta (30) minutos comenzado de no disponibilidad más allá del SLA, dentro del límite del 50% de dicho coste mensual.
Garantía de tiempo de intervención (1) hora*, Incidente de Nivel 1 (Hardware del Servidor Dedicado)	Crédito del 5% del coste mensual del Servidor Dedicado no disponible por tramos de treinta (30) minutos

	comenzados más allá del SLA, y dentro del límite del 50% de dicho coste mensual.
Garantía de tiempo de reparación de una (1) hora **, Incidente de Nivel 1 (Hardware del Servidor Dedicado)	Crédito del 5% del coste mensual del Servidor Dedicado no disponible por tramos de treinta (30) minutos comenzados más allá del SLA, y dentro del límite del 50% de dicho coste mensual.
Garantía de tiempo de intervención (1) hora*, Incidente de Nivel 2 (Rendimiento del Servidor Dedicado)	Crédito del 5% del coste mensual del Servidor Dedicado afectado por cada tramo de treinta (30) minutos comenzado más allá del SLA, y dentro del límite del 50% de dicho coste mensual.

* El tiempo de intervención se calcula a partir de la creación del tíquet de incidencia. «Intervención» hace referencia al tratamiento del tíquet de incidencia por el equipo técnico de OVHcloud y no a la resolución del Incidente.

** El tiempo de reparación se calcula a partir del comienzo de la intervención. «Reparación» hace referencia únicamente al restablecimiento de la disponibilidad del Servidor Dedicado no disponible o la sustitución de dicho Servidor Dedicado en caso de avería, excluyendo la restauración de los datos, sistemas y aplicaciones que estuvieran almacenados y/o hubieran sido instalados por el Cliente en el Servidor Dedicado no disponible.

Por «**Incidente de Nivel 1**» se entiende todo Incidente que implique la no disponibilidad total de los Servidores Dedicados, tal como incidencias de hardware (Alimentación Fuera de Servicio, avería de Disco, etc.).

Por «**Incidente de Nivel 2**» se entiende todo Incidente que implique una degradación sustancial del rendimiento de los Servidores Dedicados, tal como problemas de latencia, prolongación de los tiempos de acceso, problemas de rendimiento, ralentización de aplicaciones, etc.

Por «**Índice de Disponibilidad Mensual**» se entiende el número total de minutos del mes en cuestión una vez restado el número de minutos de No Disponibilidad del mes correspondiente, todo ello dividido entre el número total de minutos del mes en cuestión. Para el cálculo de las indemnizaciones, el tiempo de no disponibilidad se calcula desde la apertura del tíquet de incidencia hasta la resolución del fallo de funcionamiento.

Por «**No Disponibilidad**» se entiende la imposibilidad de acceder a la dirección IPv4 pública de uno o más Servidores Dedicados cuya causa se deba a una avería o un fallo de funcionamiento de un equipamiento de OVHcloud (red u otro). Las averías y fallos de funcionamiento de equipamientos de OVHcloud que no impidan el acceso a los Servidores Dedicados no se consideran una no disponibilidad.

Los compromisos de nivel de Servicio arriba indicados se adoptan con exclusión de los casos mencionados más abajo y a condición de que el Cliente colabore con OVHcloud en el restablecimiento del Servicio en caso de No Disponibilidad.

Al declarar el Incidente y crear el tíquet, el Cliente debe comunicar a OVHcloud toda la información útil para el diagnóstico y la intervención de OVHcloud. El Cliente se compromete a permanecer siempre disponible para poder colaborar con OVHcloud en cuanto esta lo solicite, proporcionándole toda información complementaria que se le requiera y realizando todas las pruebas y comprobaciones necesarias. Si es necesario, el Cliente dará a OVHcloud acceso a su Interfaz de Gestión. Si el Cliente no está disponible o no colabora con OVHcloud, no podrá beneficiarse de la presente garantía.

Queda expresamente acordado que las compensaciones arriba citadas constituyen para el Cliente una indemnización a tanto alzado por todos los perjuicios resultantes de la inobservancia por parte de OVHcloud de los compromisos de servicio en cuestión, renunciando el Cliente a cualquier otra petición, reclamación y/o acción.

Si un suceso único provoca la inobservancia de varios Compromisos de Nivel de Servicio de los arriba descritos, las compensaciones no serán acumulables, sino que se aplicará la compensación más favorable para el Cliente. Asimismo, el importe total de las indemnizaciones abonadas en el transcurso de un mismo mes para todos los sucesos en su conjunto no puede superar el coste total mensual del Servicio en cuestión.

Las compensaciones se deducen de la factura del mes siguiente a la recepción por parte de OVHcloud de la solicitud de compensación del Cliente. Una vez transcurrido un mes desde el cierre del tíquet de incidencia correspondiente, el Cliente ya no podrá solicitar compensación alguna.

En ningún caso el Cliente podrá hacer valer la presente cláusula y pretender las compensaciones anteriormente mencionadas en caso de que la No Disponibilidad sea total o parcialmente consecuencia de: (i) acontecimientos o factores ajenos al control de OVHcloud tales como, pero no exclusivamente, fuerza mayor, acción de un tercero, fallo de funcionamiento o mal uso de hardware o software bajo el control del Cliente; (ii) incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones adquiridas en virtud del presente Contrato (como falta de colaboración para la resolución del incidente); (iii) mal uso o uso inadecuado del Servicio por parte del Cliente (como una configuración de red inadecuada); (iv) mantenimiento planificado; (v) suspensión producida en las condiciones previstas en las Condiciones Generales de Servicio de OVHcloud; o (vi) hackeo o pirateo informático. En estos casos, y salvo que concurra el punto (iv), OVHcloud se reserva el derecho a facturar al Cliente la intervención realizada, en su caso, para restablecer la disponibilidad. Esta intervención se realizará bajo presupuesto sujeto a la aprobación del Cliente.

Las causas de la No Disponibilidad, incluyendo la constatación de alguno de los casos de exclusión anteriormente indicados, serán determinadas por OVHcloud por cualquier medio, y especialmente basándose en los elementos del sistema de información de OVHcloud (tales como datos de conexión), que serán válidos por acuerdo expreso.

En cuanto a los Servidores de las gamas SCALE e HIGHGRADE, la garantía de disponibilidad del 99,99% está condicionada a la configuración, por parte del Cliente, de la funcionalidad OLA, para evitar un corte del servicio si se rompe una conexión de red del servidor. En su defecto, la garantía de disponibilidad del servicio es del 99,95%.

CLÁUSULA 8: SOPORTE DE OVHcloud

8.1 Soporte Premium

Las gamas RISE, SO YOU START y KIMSUFI están excluidas del ámbito de aplicación del nivel de soporte «Premium».

8.2 Medios de contacto

A pesar de lo dispuesto en la cláusula 5.6 (Servicio de atención al cliente) sobre las Condiciones Generales del Servicio, en el marco de la gama KIMSUFI, el Soporte de OVHcloud solo está disponible mediante la apertura de un tíquet, a partir de la Interfaz de Gestión. Las llamadas al Soporte de OVHcloud para esta gama no están incluidas.

ANEXO 2

CONDICIONES PARTICULARES DEL LOAD BALANCER

CLÁUSULA 1: OBJETO

El presente documento tiene por objeto definir las Condiciones Particulares, en particular las condiciones de uso, aplicables al servicio Load Balancer de OVHcloud (en lo sucesivo, «el Servicio»).

CLÁUSULA 2: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

En el marco del servicio Load Balancer, OVHcloud pone a disposición del Cliente un balanceador de carga (o «Balanceador») que le permite balancear una carga de trabajo distribuyendo los paquetes del tráfico del Cliente entre varios de sus servicios para disfrutar de mejores prestaciones, tiempos de respuesta optimizados y mayor tolerancia a fallos y falta de disponibilidad de los servicios.

Durante toda la duración de la suscripción, OVHcloud pone a disposición del Cliente una Interfaz de Gestión y una aplicación API que le permiten gestionar el Servicio, configurarlo y configurar su Balanceador.

Antes de elegir y utilizar el Balanceador, el Cliente se compromete a estudiar atentamente cada producto disponible y seleccionar aquel cuyas características se ajusten a sus necesidades, especialmente teniendo en cuenta el carácter compartido o dedicado de la infraestructura en la que se basa el Balanceador del Cliente.

Las distintas funcionalidades y características de los balanceadores se describen y se pueden consultar online en el Sitio Web de OVHcloud. Dichas configuraciones y características se actualizan regularmente. Corresponde al Cliente prestar atención a dichas actualizaciones, especialmente en el contexto de los nuevos Pedidos.

Las capacidades y funcionalidades del Servicio pueden ser limitadas, especialmente en función de la tipología del producto. Estos límites de capacidad y funcionalidades se especifican en el Sitio Web de OVHcloud.

Debido a la alta tecnología del Servicio, OVHcloud solo está sujeta a una obligación de medios.

CLÁUSULA 3: CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

3.1 Requisitos

Antes de utilizar el Servicio, corresponde al Cliente informarse de todas sus características, en particular de las definidas en la anterior cláusula «Descripción del Servicio», y de las Condiciones del Servicio aplicables, y en particular de las presentes condiciones de uso, así como asegurarse de que dichas condiciones se ajustan a sus necesidades, teniendo en cuenta especialmente sus actividades y su análisis de riesgos.

Para poder utilizar el Servicio, el Cliente debe disponer de otros servicios que posean una dirección IP y sean compatibles con su balanceador, tales como Servidores Dedicados, Instancias Public Cloud, Servidores Privados Virtuales (VPS) o infraestructuras Private Cloud.

Corresponde al Cliente determinar con precisión el producto que mejor se ajuste a sus necesidades.

El Cliente debe disponer de una conexión a Internet para conectarse a la Interfaz de Gestión y acceder al Servicio, y es el único responsable de dicha conexión, especialmente en cuanto a su disponibilidad, fiabilidad y seguridad.

Cuando un servicio está protegido por un cortafuegos, corresponde al Cliente desactivarlo para poder realizar las conexiones de su balanceador de auditoría y garantizar así el buen funcionamiento del balanceador.

3.2 Información general

El Cliente confirma poseer el conjunto de conocimientos técnicos necesarios para asegurar la administración correcta de su Balanceador puesto a disposición por OVHcloud. Asimismo, el Cliente se compromete a conocer y entender la documentación relativa al Servicio de VPS, suministrada por OVHcloud.

El Cliente actúa como entidad independiente y, por consiguiente, asume íntegramente los riesgos y peligros de su actividad. OVHcloud se reserva el derecho a:

- Suspender el Servicio sin previo aviso y dar de baja inmediata y de pleno derecho el Contrato, sin perjuicio del derecho a todo daño que OVHcloud pueda pretender, en caso de incumplimiento por el Cliente de las condiciones particulares y generales de OVHcloud, de uso ilícito o fraudulento del Servicio;
- ejercer controles sobre la conformidad del uso del Servicio por el Cliente con estas disposiciones;
- OVHcloud se reserva el derecho a filtrar ciertos puertos considerados sensibles para la preservación de la Infraestructura. Asimismo, el Cliente reconoce las limitaciones establecidas sobre los flujos UDP/ICMP.

OVHcloud no es en ningún caso responsable de garantizar la continuidad de la actividad del Cliente. Corresponde al Cliente adoptar todas las medidas técnicas y organizativas (tales como el establecimiento de dispositivos de backup periódico) necesarias para el mantenimiento de su actividad, en particular en caso de fallo grave que pueda tener un impacto en términos de disponibilidad, integridad o confidencialidad de sus datos, sistemas y aplicaciones.

3.3 Configuración y mantenimiento

El Cliente es el único responsable de la administración, la configuración y el uso que hace de su Balanceador. OVHcloud queda exenta de toda responsabilidad en caso de fallo de funcionamiento del Servicio debido a una mala configuración del balanceador por parte del Cliente.

OVHcloud se encarga de la administración y el mantenimiento en condiciones operativas de la Infraestructura en la que se basa el Balanceador del Cliente y se reserva a este respecto el derecho a hacer evolucionar el Servicio para preservar la seguridad del Servicio o mantener este en buen estado de funcionamiento. De este modo, OVHcloud podrá realizar operaciones de mantenimiento, subida de versión o actualización. OVHcloud comunicará al Cliente todo mantenimiento planificado a través de la interfaz prevista a tal efecto.

OVHcloud no se compromete a realizar ninguna copia de seguridad de la configuración del Balanceador del Cliente. Corresponde al Cliente efectuar, bajo su única responsabilidad, todas las operaciones necesarias para conservar su configuración, teniendo en cuenta el nivel de criticidad del Servicio para la actividad del Cliente y el análisis de los riesgos, en particular en caso de cese del Servicio o de operaciones de mantenimiento, subida de versión o actualización.

OVHcloud recuerda al Cliente que cualquier funcionalidad del Servicio que permita volver a una configuración anterior no constituye en ningún caso un método de backup permanente de la configuración del Cliente.

3.4 Aplicaciones API, herramientas y programas informáticos

Las API, herramientas y programas informáticos puestos a disposición del Cliente por parte de OVHcloud en el marco del Servicio deben utilizarse con arreglo a las Condiciones de Servicio aplicables, incluyendo, en su caso, las Condiciones de Productos de Terceros comunicadas por OVHcloud.

El Cliente se compromete a utilizar siempre las últimas versiones disponibles de las Aplicaciones API, herramientas y programas informáticos puestos a disposición del Cliente por parte de OVHcloud.

3.5 Localización

Los Centros de Datos disponibles para el lanzamiento del Servicio Load Balancer se mencionan en el Sitio web de OVHcloud y/o en la interfaz de gestión o durante el Pedido.

Cuando haya varias ubicaciones disponibles, el Cliente podrá elegir la(s) que prefiera al realizar el Pedido.

El Cliente se compromete a respetar la legislación aplicable al territorio en el que esté ubicado el Servicio

OVHcloud se reserva el derecho a suspender el Servicio del Cliente en caso de que este último sea utilizado para una actividad ilícita en el lugar de localización física del equipamiento suministrado por OVHcloud.

En el caso de las direcciones IP geolocalizadas, el Cliente se compromete a no utilizar el Servicio de manera que vulnere la legislación aplicable en el país en el que esté declarada la dirección IP. De lo contrario, OVHcloud podrá verse obligada a suspender toda dirección geolocalizada asociada al Cliente.

CLÁUSULA 4: MITIGACIÓN (PROTECCIÓN CONTRA LOS ATAQUES DOS Y DDoS)

OVHcloud implementa una protección contra los ataques informáticos de tipo DoS y DDoS (ataques de denegación de servicio), siempre que estos sean masivos, con el objetivo de permitir la continuación del funcionamiento del Servicio del Cliente durante el ataque.

Esta funcionalidad consiste en comprobar el tráfico destinado al Servicio del Cliente procedente del exterior de la red de OVHcloud. El tráfico calificado como ilegítimo se rechaza antes de llegar a la Infraestructura del Cliente, permitiendo así que los usuarios legítimos puedan acceder a las aplicaciones ofrecidas por el Cliente a pesar del ataque informático. Estas medidas de protección no pueden aplicarse para ataques informáticos de tipo inyección SQL, fuerza bruta, explotación de fallos de seguridad, etc. Debido a la gran complejidad del Servicio de protección, OVHcloud solo está sujeta a una obligación de medios, por lo que es posible que el ataque no sea detectado por las herramientas disponibles o que estas no permitan mantener el Servicio en funcionamiento.

En función de la naturaleza del ataque y de su complejidad, OVHcloud utilizará distintos niveles de protección del tráfico para preservar su Infraestructura y el Servicio del Cliente.

La mitigación no se activa hasta que las herramientas de OVHcloud detectan el ataque. Por lo tanto, hasta que la mitigación se activa, el Servicio soporta el ataque de forma frontal, lo que puede causar que no esté disponible.

La mitigación se activa durante un período de tiempo indeterminado y se desactiva automáticamente cuando OVHcloud deja de identificar actividad maliciosa o tráfico ilegítimo destinado al Servicio de Cliente.

Durante el tiempo en que la mitigación permanezca activa, OVHcloud no podrá garantizar que las aplicaciones del Cliente estén accesibles, pero hará todo lo posible para limitar el impacto del ataque sobre el Servicio del Cliente y sobre la infraestructura de OVHcloud.

Si, a pesar de haber activado la mitigación, el ataque informático perjudicase la integridad de las infraestructuras de OVHcloud o a los demás clientes de OVHcloud, esta última reforzará las medidas de protección, lo que podría provocar un deterioro del Servicio del Cliente o afectar a su disponibilidad.

Por último, existe la posibilidad de que una parte del tráfico generado por el ataque informático pudiera no ser detectada por los dispositivos de OVHcloud y llegara al Servicio del Cliente. La eficacia de la mitigación también depende de la configuración del Servicio del Cliente, por lo que corresponde a este último comprobar que posee las competencias necesarias para garantizar una buena administración.

Recordamos que la mitigación no exime al Cliente en ningún caso de proteger su Servicio, implementar herramientas de seguridad (cortafuegos, etc.), actualizar su sistema con regularidad, realizar copias de seguridad de sus datos o velar por la seguridad de sus programas informáticos (scripts, claves, etc).

CLÁUSULA 5: COMPROMISOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

OVHcloud se compromete a proporcionar los niveles de Servicio relativos a la disponibilidad del Balanceador y a los tiempos de reparación, tales como se describen en el Sitio Web de OVHcloud. En caso de no respetar dichos SLA, se aplicarán las siguientes compensaciones:

Compromisos de OVHcloud:	Compensación:
Índice de Disponibilidad Mensual	Compensación del 5 % del coste mensual del Balanceador no disponible por cada hora o fracción de no disponibilidad que supere el SLA, hasta un límite del 100 % de dicho coste mensual.
Garantía de tiempo de reparación*	Compensación del 5% del coste mensual del Balanceador no disponible por cada hora o fracción que supere el SLA, hasta un límite del 100% de dicho coste mensual.

(*) El tiempo de reparación se calcula a partir de la constatación por parte de OVHcloud de una falta de eficiencia del Servicio a la hora de garantizar el reparto de la carga. «Restablecimiento» significa únicamente el restablecimiento de la efectividad del balanceador afectado.

Por «**disponibilidad**» se entenderá: el estado funcional del Servicio que permite garantizar la eficacia de su función principal de balanceo de carga, así como poder comunicar y configurar el Servicio a través de la red de Internet. Se especifica que todo problema o fallo de funcionamiento derivado de una mala configuración del Servicio por parte del Cliente no se considera una falta de disponibilidad.

Los Compromisos de Nivel de Servicio arriba indicados se adoptan con sujeción a los casos de exclusión a que se hace referencia a continuación.

Si OVHcloud constata que el VPS está disponible y en buen estado de funcionamiento, quedará liberada de sus obligaciones adquiridas en virtud del presente SLA.

Si OVHcloud constata una no disponibilidad, finalizará el diagnóstico y trabajará para restablecer la disponibilidad.

El saldo se recarga automáticamente en la cuenta del Cliente de OVHcloud. Debe utilizarse en el marco del servicio Load Balancer y ser utilizado en el mes natural siguiente a su asignación por OVHcloud. En su defecto, perderá el saldo y ya no podrá utilizarlo. En ningún caso el saldo recargado será reembolsado al Cliente en metálico.

Queda expresamente acordado que las recargas de saldo arriba citadas constituyen para el Cliente una indemnización a tanto alzado por todos los perjuicios resultantes del incumplimiento por parte de OVHcloud de los compromisos de nivel de Servicio en cuestión, renunciando el Cliente a cualquier otra petición, reclamación y/o acción.

Si un acontecimiento provoca el incumplimiento de diversos compromisos de nivel de Servicio, las recargas de saldo no serán acumulables, sino que se aplicará la recarga de saldo más favorable para el Cliente.

En ningún caso el Cliente podrá hacer valer la presente cláusula y pretender las recargas de saldo arriba citadas en caso de que la no disponibilidad sea total o parcialmente consecuencia de: (i) acontecimientos o factores ajenos al control de OVHcloud tales como pero no exclusivamente, fuerza mayor, acción de un tercero, problema de conexión a la red Internet, fallo de funcionamiento de la red de Internet, fallo de funcionamiento o mal uso de hardware o software bajo el control del Cliente (en particular, las aplicaciones ejecutadas en la Instancia), (ii) el incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones adquiridas en virtud del presente Contrato (como falta de colaboración en la resolución de la incidencia), (iii) un mal uso o un uso inadecuado del Servicio por parte del Cliente (como una mala configuración o uso del Balanceador o de la Interfaz de Gestión, etc.), iv) mantenimiento programado , v) interrupción en las condiciones previstas en la cláusula 6 de las presentes condiciones,

vi) hack o pirateo informático o (vii) fallo de funcionamiento o la no disponibilidad del servicio o servicios conectados al balanceo de carga. En estos casos, y salvo que concurra el punto (iv), OVHcloud se reserva el derecho a facturar al Cliente la intervención realizada, en su caso, para restablecer la Disponibilidad. Esta intervención se realizará bajo presupuesto sujeto a la aprobación del Cliente.

Las causas de la No Disponibilidad, incluyendo la constatación de alguno de los casos de exclusión anteriormente citados, serán determinadas por OVHcloud por cualquier medio, y especialmente basándose en elementos del sistema de información de OVHcloud (tales como datos de conexión), que serán válidos por acuerdo expreso.